



## Algemene voorwaarden

### **Definities**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op:

- Opdrachtgever: natuurlijk persoon of rechtspersoon die een opdracht geeft aan Up coaching met paarden voor een sessie, workshop of opleiding
- Opdrachtnemer: Up coaching met paarden Monique Peters, handelend voor Up coaching met paarden.
- Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan een workshop of sessie deelneemt. Algemeen en risico-acceptatie
- Tijdens de sessies en workshops zijn deelnemers zelf verantwoordelijk voor hun eigen welzijn.
- Opdrachtgever en of deelnemer neemt deel aan een sessie of workshop voor eigen rekening en risico en zal ten aanzien van Up coaching met paarden geen aanspraak doen gelden op eventuele rechten voortvloeiend uit artikel 6:179 Burgerlijk Wetboek.
- Bij minderjarige deelnemers vrijwaren de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers Up coaching met paarden voor dergelijke aanspraak door of namens de minderjarige deelnemer.
- Vooraf, tijdens en na een sessie of workshop kunnen deelnemers informatie inwinnen of overleggen.
- Opdrachtgever en of deelnemer is op de hoogte en accepteert het risico dat inherent is aan het omgaan met paarden. Is zich bewust en accepteert het risico wat voortvloeit uit de omgang met het paard en de daarmee samenhangende onberekenbaarheid. Tevens welke risico's met de paarden kunnen plaatsvinden vooraf, tijdens en na de sessie, workshop.
- Deelnemers worden geïnstrueerd over de wijze waarop zij met de paarden dienen om te gaan en dienen tijdens de activiteiten in alle gevallen de instructies van de trainer/coach op te volgen.
- Het betreden van het terrein geschiedt op eigen risico. Up coaching met paarden sluit uitdrukkelijk aansprakelijkheid voor het ontstaan en de gevolgen van ongevallen uit, alsmede de aansprakelijkheid als gevolg van verlies, diefstal of beschadiging van goederen.
- Door op het terrein te verblijven tijdens een sessie, workshop verklaart opdrachtgever of deelnemer zich uitdrukkelijk akkoord met bovenstaande punten.



### **Totstandkoming overeenkomst bij de verschillende vormen van dienstverlening:**

Workshops en individuele sessies

Workshops

De overeenkomst voor een op de website aangeboden workshop komt tot stand:

- Door het invullen van het contactformulier op de website of het versturen van een e-mail waarbij de interesse wordt aangegeven voor de workshop. Na deze aanmelding krijg de deelnemer een bevestigingse-mail binnen 2 werkdagen (tenzij de workshop vol is) en hiermee is de deelname definitief.
- Deelnemer heeft gedurende 14 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden.

Workshops op maat

Voor Workshops op maat worden altijd offertes gemaakt, daarvoor geldt het volgende:

- Geldigheid offerte

Een door Up coaching met paarden gedane offerte blijft twee maanden geldig, doch kan zij hier schriftelijk of bij voorwaarden van afwijken.

- Opdrachtformulering

Een opdracht tot het geven van een workshop wordt uitsluitend aanvaard op basis van een door Up coaching met paarden en opdrachtgever gezamenlijk geformuleerde taak. Deze dient in de offerte te worden opgenomen. De geformuleerde opdracht houdt zoveel mogelijk rekening met deze Algemene Voorwaarden.

De overeenkomst tot opdracht geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door opdrachtnemer, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke opdrachtbevestiging.

- Afstemming met externe bureaus

Indien in de organisatie van de opdrachtgever tevens andere coaches of trainers ter vervulling van de vernoemde opdracht werkzaam zijn, zal door Up coaching met paarden, indien mogelijk, afspraken worden gemaakt teneinde de posities van deze adviseur(s) of trainer(s) in het proces waar de opdracht betrekking op heeft op elkaar af te stemmen.

- Informatie opdrachtgever

Teneinde optimaal gebruik te maken van de bij de opdrachtgever aanwezige deskundigheid en ervaring moet Up coaching met paarden kunnen rekenen op de medewerking van het bestuur en de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers in de organisatie van de opdrachtgever. Voor een goede uitvoering van de opdracht is het noodzakelijk dat de opdrachtgever alle mogelijke medewerking verleent om toegang te krijgen tot informatie die voor een goede uitvoering van de opdracht van belang is.



- **Vertrouwelijkheid**

Met betrekking tot gegevens die in het kader van de opdracht aan Up coaching met paarden worden verstrekt, zal Up coaching met paarden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen. Zonder toestemming van de opdrachtgever verstrekt Up coaching met paarden deze gegevens en informatie niet aan derden.

- **Informatie/publicatie**

Bij het onjuist citeren van een door Up coaching met paarden voortgebracht werk, behoudt zij zich het recht voor maatregelen tot rectificatie van de opdrachtgever te eisen. Indien de opdrachtgever niet kan of wil voldoen aan deze eisen, behoudt Up coaching met paarden zich het recht voor tot publicatie van volledige rapportages, voor zover nodig is om tot rectificatie van onjuiste berichtgeving te komen.

- **Duur en einde van de opdracht**

De door Up coaching met paarden bij het object van advisering, begeleiding en/of training aangegeven tijd, die voor de uitvoering van (of een onderdeel van) de opdracht benodigd is, heeft een indicatief karakter. De opdracht eindigt na voltooiing van de geformuleerde opdracht en met toezending van de eindafrekening over de betreffende periode.

- **Wijziging opdrachtspecificaties**

Indien omstandigheden leiden tot wijzigingen in de opdrachtspecificaties, zal Up coaching met paarden de opdrachtgever hiervan terstond mededeling doen en in goed overleg naar een oplossing zoeken. Wanneer als gevolg van gewijzigde omstandigheden de opdracht niet meer naar behoren kan worden uitgevoerd binnen het overeengekomen budget, zal Up coaching met paarden dit terstond aan de opdrachtgever mededelen met vermelding van de noodzakelijk geachte overschrijding en de oorzaken die tot deze overschrijding zullen leiden

### **Annulering workshops**

Annulering tot 4 weken voor aanvang van de standaardworkshops die aangeboden worden op de website is kosteloos.

Bij annulering tussen 4 weken en 2 kalenderdagen voor aanvang van de workshop is 50% van de deelnamekosten verschuldigd.

Bij annulering binnen 2 kalenderdagen voor aanvang van de workshop of terugtrekken tijdens de workshop dient 100% betaald te worden.

Bij het niet kunnen deelnemen door zwaarwegende privé omstandigheden kan in overleg naar deelname op een andere datum voor dezelfde workshops gezocht worden.

Deelnemer krijgt voor die workshop 50% korting. Wanneer er extra kosten zijn gemaakt door het afhuren van een binnen accommodatie en/of het inhuren van catering of andere derden en annulering van deze partijen niet mogelijk is dan worden deze kosten voor 100% doorberekend.



### **Individuele sessies**

De inschrijving voor of reservering van coaching is definitief na een;

Bevestigingsmail van Up coaching met paarden. Het versturen van een opdrachtbevestiging door Up coaching met paarden maakt de overeenkomst bindend. Up coaching met paarden behoudt zich het recht om opdrachten te weigeren.

Annuleren / verschuiven / wijzigen van Individuele sessies:

Annuleren / verschuiven / wijzigen door opdrachtgever

Indien de opdrachtgever de overeengekomen datum voor een individuele sessie wil annuleren, dan gelden de volgende voorwaarden:

1. Binnen 14 dagen voor aanvang: Up coaching met paarden brengt 25% van het factuurbedrag in rekening bij opdrachtgever (+ eventuele kosten aan derden);
2. Binnen 7 dagen voor aanvang: Up coaching met paarden brengt 50% van het factuurbedrag in rekening bij opdrachtgever (+ eventuele kosten aan derden);
3. Binnen 24 uur voor aanvang: Opdrachtgever is het gehele factuurbedrag verschuldigd aan Up coaching met paarden (+ eventuele kosten aan derden).

### **Annulering door Up coaching met paarden**

Up coaching met paarden kan sessies of workshops annuleren in geval van overmacht en van ziekte van de coach/opleider en/of de paarden indien in redelijkheid geen gelijkwaardige vervanging is te vinden. In dit geval van annulering vervalt de verplichting tot betaling bij opdrachtgever. In goed overleg tussen opdrachtgever en Up coaching met paarden kan een vervangende datum worden overeengekomen.

### **Betalingen**

- Up coaching met paarden brengt de deelnamekosten aan sessies of workshops in rekening door middel van een factuur. Deze factuur wordt verstuurd via de e-mail.
- Betaling van de facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- Bij betaling door een derde, blijft de opdrachtgever zelf verantwoordelijk dat het volledige bedrag betaald wordt.
- Cursusmateriaal van een sessie of workshop is bij de prijs inbegrepen.

### **Eigendom**

Het auteursrecht op de door Up coaching met paarden uitgegeven/gepubliceerde: foto's brochures, werkboeken, hierna te noemen "materialen", berust bij Up coaching met paarden, tenzij een andere auteursrechtelijke op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Up coaching met paarden zullen door de deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.



Ook het auteursrecht op offertes en voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Up coaching met paarden berust uitsluitend bij Up coaching met paarden. Mediapublicaties zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Up coaching met paarden.

### **Aansprakelijkheid**

Up coaching met paarden kan niet aansprakelijk worden gesteld voor geleden schade door de opdrachtgever, ongeacht waarop een dergelijke schadevordering wordt gebaseerd. Up coaching met paarden is in geen geval gehouden tot vergoeding van schade wegens uitvoering van de dienstverlening

Up coaching met paarden is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie of materialen verstrekt. Elke aansprakelijkheid van Up coaching met paarden voor bedrijfsschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen of verlies van gegevens, is nadrukkelijk uitgesloten. Indien volledig uitsluitsel van aansprakelijkheid door rechterlijk besluit als te ruim wordt gezien zal de totale aansprakelijkheid van Up coaching met paarden in geen geval hoger zijn dan het bedrag gelijk aan het totale factuurbedrag (exclusief BTW) zoals overeengekomen voor de werkzaamheden. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het bedrag van de uitkering van de verzekeraar van Up coaching met paarden in een voorkomend geval.

### **Administratieve Vragen**

- Vragen van administratieve aard worden binnen 5 werkdagen beantwoord.
- Vragen per mail of per brief die een langere verwerkingstijd vereisen, worden binnen 2 werkdagen beantwoord met een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

### **Klachten**

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door de hoofdopleider/eigenaar van Up coaching met paarden dan wel door een ingeschakelde derde zoals de (gast-)docenten. Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- naam en adres van de melder;
- datum van de melding;
- omschrijving van de klacht: uitlatingen, gedragingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen 14 werkdagen na het indienen van de klacht ontvangt de indiener bericht over de wijze van behandelen van de klacht. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien deze betrekking heeft op een uitlating, gedraging of handeling die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, of als deze klacht niets te maken heeft met de dienstverlening van Up coaching met paarden.



Bij het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. De behandeling van de klacht geschiedt door (een) perso(o)n(en) die niet bij de uitlating, gedraging of handeling waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. De behandeling van de klacht geschiedt door de hoofdopleider/eigenaar wanneer de klacht niet op haar van toepassing is, dan wel de klachtencommissie waarin 3 externe onafhankelijke deelnemers zitting hebben, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De hoofdopleider/eigenaar dan wel de klachtencommissie beslist binnen 4 weken nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, inzake de klacht. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van het gesprek een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Up coaching met paarden draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Klachten worden besproken in het jaarlijks overleg met de Raad van Advies. Op basis van hun analyse, wordt er geëvalueerd of de klacht op zichzelf staat of dat er een trend te kenmerken is waarop de PDA-cyclus in werking moet worden gesteld.

Wij streven naar het in onderling overleg oplossen van de klacht. Indien dit niet mogelijk is kan de klacht worden ingediend bij het ICF coachregister via het meldingsformulier klachten- en geschillen.

<https://icr-coachregister.com/nl/klachten/klachtrecht>

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing (valt onder arrondissement Breda).

### **Geschillen**

- Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing (valt onder arrondissement Breda)
- In beginsel gaat Ondernemer er van uit dat er in goed onderling overleg een voor beide partijen passende oplossing komt voor het geschil.

Privacyverklaring Up coaching met paarden

Up coaching met paarden gevestigd te antwerpsestraatweg 129 te Hoogerheide is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.



## **Contactgegevens**

Mevr. M.A.E.P. Peters

Antwerpsestraatweg 129

4631 RA Hoogerheide

T: 0031(0)655152836

[Monique@upcoachingmetpaarden.nl](mailto:Monique@upcoachingmetpaarden.nl)

[www.upcoachingmetpaarden.nl](http://www.upcoachingmetpaarden.nl)

## **Persoonsgegevens die wij verwerken**

Up coaching met paarden verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij afhankelijk van de gekozen dienstverlening van jou verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum
- Adres- factuurgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Als intake bij een coachingprogramma
- Verzenden van onze nieuwsbrief en/of brochure, alleen nadat je zelf hiervoor toestemming hebt gegeven.
- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Wanneer wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals bij onze belastingaangifte.

## **Geautomatiseerde besluitvorming**

Up coaching met paarden neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Up coaching met paarden) tussen zit.

Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

- (Paarden-) Coaching) telefoonnummer + emailadres > voor het maken van de afspraak en eventuele terugkoppeling na de sessie.



## **Delen van persoonsgegevens met derden**

Up coaching met paarden verkoopt jouw gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die jouw gegevens verwerken in onze opdracht zoals ons accountantskantoor, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Up coaching met paarden blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Up coaching met paarden gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op je privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen op jouw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en jouw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen. Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Up coaching met paarden en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar [monique@upcoachingmetpaarden.nl](mailto:monique@upcoachingmetpaarden.nl)

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek. Up coaching met paarden wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>





## Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Up coaching met paarden neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

## Gedragcode voor coaches

Monique Peters is Full registered and Certified coach bij het Internationaal Coach Register. Ze handelt conform de gedragscode van het ICR.